



ПРАВИЛНИК ЗА ДЕЙНОСТТА

на Център за алтернативно решаване на потребителски спорове НАИС ПРО към Национална асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС)

Чл. 1 (1) НАИС ПРО е център за алтернативно решаване на потребителски спорове между търговци и други доставчици на стоки/услуги, от една страна, и техни потребители, от друга /наричан по-нататък Център или НАИС ПРО/.

(2) НАИС ПРО функционира като структура на НАИС и осъществява постоянно дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове по смисъла на Раздел II - чл.181а и следващи от ЗЗП. В тази връзка НАИС ПРО решава само спорове, започнати от потребител срещу търговец.

(3) Разпоредбите на настоящия правилник уреждат дейността на НАИС ПРО и изискванията към процедурите за алтернативно решаване на потребителски спорове, съгласно Устава на НАИС, Закона за защита на потребителите /ЗЗП/.

(4) НАИС ПРО се управлява от УС на НАИС. Адресът на дейността на НАИС ПРО може да е различен от адресът на управление на НАИС.

(5) Услугите за алтернативно решаване на спорове /АРС/ се предоставят само за асоциирани членове на НАИС и техни потребители.

(6) Дейността на НАИС ПРО се финансира от редовни и допълнителни членски вноски на членовете на НАИС.

Чл. 2 НАИС ПРО разглежда потребителски спорове в следните сектори:

- 1 Потребителски стоки
- 2 Услуги за потребителите
- 3 Финансови услуги
- 4 Електронна комуникация и пощенски услуги
- 5 Транспортни услуги
6. Услуги, свързани с почивка
- 7 Енергия и вода
- 8 Здравеопазване, с изключенията предвидени в чл.181б, т.8 и т. 9 от ЗЗП
- 9 Образование, с изключенията предвидени в чл.181б, т.8 и т. 9 от ЗЗП

Чл. 3 (1) НАИС ПРО разглежда възникнали национални спорове между потребители и търговци, свързани със задължения, произтичащи от сключени, включително и онлайн, договори за продажба, или за предоставяне на услуги, в това число за продажба на цифрово съдържание или предоставянето му срещу заплащане.

(2) НАИС ПРО разглежда потребителски жалби, подадени на български език, чрез използване на платформата си за онлайн решаване на спорове съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на съвета от 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители).

Чл. 4 (1) Процедурата за алтернативно решаване на потребителски спорове към НАИС ПРО може да бъде започната само от потребител чрез подаване на жалба срещу търговец, асоцииран член на НАИС, установен на територията на страната, когато спорът попада в обхвата на тази процедура съгласно чл. 2 от настоящите правила.

(2) НАИС ПРО разглежда спорове между потребители и търговци при спазване на принципите на експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност.

(3) НАИС ПРО е длъжен да:

1. поддържа актуализирана интернет страница, която предоставя на страните лесен достъп до информацията относно процедурата за АРС и която позволява на потребителите да подават жалби и необходимите към тях документи онлайн;
2. предоставя на страните по тяхно искане информацията по т. 1 относно процедурата за АРС на траен носител;
3. предоставя възможност на потребителя да подаде жалба по пощенски път или по електронен път;
4. предоставя възможност за обмен на информация между страните чрез електронни средства;
5. гарантира, че при обработка на личните данни спазва изискванията на Закона за защита на личните данни.

(4) НАИС ПРО предоставя услуги по решаване на потребителски спорове чрез прилагане на хибриден метод М-АРБ (медиация/арбитраж) за алтернативно разглеждане на спорове, етапите на който са разписани в ОБЩИ УСЛОВИЯ за разглеждане на потребителски жалби от Центъра за алтернативно решаване на спорове „НАИС ПРО”, Процедурни правила за разглеждане на потребителски жалби чрез медиация и Процедурни правила за разглеждане на потребителски жалби чрез арбитраж.

(5) Максималният срок за разглеждане на потребителски жалби от НАИС ПРО е 90 дни, считано от датата, на която страните са били уведомени, че жалбата е допустима.

(6) НАИС ПРО може да откаже да разгледа спор на потребител срещу търговец, когато:

1. спорът е незначителен или неоснователен;
2. спорът се разглежда или е бил разгледан от друг орган за АРС, от органите на досъдебното производство или от съда;
3. материалният интерес по спора е с по-ниска стойност от 50 лева;
4. разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на Центъра поради фактическата му и правна сложност;
5. спорът има за предмет застрашаване или увреждане на човешкото здраве или обществения ред и сигурност.

(7) Когато НАИС ПРО отказва да разгледа спор въз основа на някое от основанията по ал. 6, той мотивира отказа пред двете страни не по-късно пет работни дни от получаване на жалбата.

Чл. 5 (1) Физическите лица, които участват в разглеждане на спорове в процедура за АРС към НАИС ПРО - медиатори или арбитри /наричани заедно „Експерти” по АРС/ са независими, безпристрастни и притежават необходимите експертни знания.

(2) Експертите по АРС към НАИС ПРО:

1. притежават необходими знания и умения в областта на извънсъдебното или съдебното решаване на потребителски спорове, както и общи познания по право;
2. работят на безсрочни граждански договори и се назначават по решение на УС на НАИС;
3. не могат да бъдат освобождавани без основателна причина;
4. не може да получават указания от страните по спора или от техните представители;
5. получават възнаграждение, което не зависи от резултата на процедурата за АРС;
6. подписват декларация за безпристрастност и поверителност;
7. предоставят на НАИС ПРО без необосновано забавяне информация за всички обстоятелства, които могат да засегнат или могат да бъдат възприети като засягащи тяхната независимост и безпристрастност или които водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора, който решават;
8. Притежават допълнителни умения и знания за решаване на потребителски спорове и/или са придобили допълнителни квалификации в тази сфера.

(3) Експертите по АРС към НАИС ПРО се избират от УС на НАИС след постъпила молба от съответния експерт до УС и предоставена информация по ал. 2. УС може да изиска допълнителна информация и провежда събеседване с всеки кандидат-експерт.

(4) За гарантиране независимостта и безпристрастността на Експертите, за които са налице обстоятелства, които могат да засегнат или могат да бъдат възприети като засягащи тяхната независимост и безпристрастност или които водят до конфликт на интереси с някоя от страните по спора, Етичната подкомисия към НАИС ПРО взема някое от следните решения:

1. експертът се заменя от друг, който да проведе съответната процедура;
2. експертът се въздържа от участие в процедурата и при възможност предлага на страните да отнесат спора към друг компетентен орган за АРС;
3. експертът продължава участието в процедурата, ако страните по спора не са възразили, след като са били уведомени за обстоятелствата и за правото си на възражение.

(5) Процедурите се осъществяват еднолично от експерти.

УПРАВЛЕНИЕ НА НАИС ПРО

Чл. 6. (1) НАИС ПРО се администрира от Комисията на експертите (Комисията), която се състои от всички експерти, включени в Списъка към НАИС ПРО и Главния експерт към Комисията.

(2) Списъкът на експертите се одобрява от УС на НАИС.

(3) Комисията може да организира подкомисии за своята работа, вкл. Етична подкомисия. При вземането на решение за създаване на съответната подкомисия, Комисията дефинира ясно задачите и правила за работа на конкретната подкомисия.

(4) Главният експерт, който организира работата на НАИС ПРО, се избира от УС на НАИС.

(5) Главният експерт отговаря пред и докладва на УС за дейността на НАИС ПРО ежемесечно.

(6) Главният експерт може да се обръща към ОС на НАИС по важни въпроси от дейността на НАИС ПРО.

Чл. 7. НАИС ПРО спазва принципа на прозрачност, като публикува на интернет страницата си и предоставя на траен носител при поискване или чрез други подходящи

средства публичен достъп до ясна и лесно разбираема информация относно изискванията на чл.181е от ЗЗП.

Чл.8 (1) Актуалният пощенски адрес на НАИС ПРО се публикува на интернет страницата www.nais.bg

(2) При решаването на споровете се прилагат нормативните актове на действащото законодателство в Р България, както Европейския етичен кодекс на медиатора и вътрешни актове на Центъра.

(3) продължителността на процедурата за АРС не може да бъде по-дълга от 90 дни освен по преценка на органа за АРС.

(4) При неизпълнение на решение със задължителен характер – търговецът може да бъде изключен като асоцииран член от НАИС съгласно чл.17, ал.2 т.3 от Устава на НАИС.

Чл. 9. (1) УС на НАИС изготвя годишен доклад за дейността на НАИС ПРО по алтернативно решаване на потребителски спорове, който се публикува на интернет страницата на НАИС, предоставя се на траен носител при поискване или чрез други подходящи средства, за да се осигури публичен достъп до него.

(2) Годишният доклад за дейността по ал. 1 включва следната информация:

1. брой на получените жалби и предмета на споровете по тях;
2. системни или значителни проблеми, които възникват често и водят до спорове между потребители и търговци;
3. препоръки за предотвратяване или решаване на такива проблеми с цел повишаване на професионалните стандарти на търговците и улесняване обмена на информация и добри практики;
4. процентно изражение на споровете, които органът за АРС е отказал да разгледа, и процентния дял на отделните основания за направените откази по чл. 181г, ал. 5 ЗЗП;
5. процентен дял на прекратените процедури за АРС и причините за тяхното прекратяване, ако са известни;
6. средна продължителност на процедурата за АРС;
7. степен на изпълнение на решенията от процедурата за АРС, ако е известна;
8. сътрудничество на органа за АРС в рамките на мрежите от органи за АРС, улесняващи трансграничното решаване на спорове, когато е приложимо.

(3) Съгласно изискванията на чл. 181у от ЗЗП НАИС ПРО изготвя на всеки две години доклад за дейността, който предоставя на министъра на икономиката.

Чл. 10. (1) Процедурата за АРС е леснодостъпна чрез онлайн платформата на НАИС ПРО за двете страни по спора, независимо къде се намираат.

(2). Страните имат достъп до процедурата за АРС, без да са длъжни да използват услугите на адвокат или друг юрист, като имат право да търсят независимо становище или да бъдат представлявани или подпомагани от трето лице на всеки етап от процедурата.

(3). Процедурата за АРС е безплатна за потребителя.

Чл. 11 В първата фаза на процедурата - по време на медиацията - давностните срокове за защита по съдебен ред не текат, докато трае процедурата по медиация.

Чл.12 (1) Търговците, асоциирани членове на НАИС, предоставят на потребителите информация за НАИС ПРО и че са поели ангажимент да участват в производствата на НАИС ПРО. Информацията включва адреса на интернет страницата на Центъра.

(2) Информацията по ал. 1 се предоставя по ясен, разбираем и леснодостъпен начин на интернет страницата на търговеца-член на НАИС, в общите условия на договора за продажба или в договора за предоставяне на услуги, предлагани от търговеца.

(3) Когато спорът е отнесен за разглеждане от потребителя директно към търговеца, член на НАИС, но не е бил решен между тях, тогава търговецът е длъжен да предостави на потребителя на хартиен или на друг траен носител информацията по ал. 1.

(4) Търговците, асоциирани членове на НАИС, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, поставят на интернет страниците си електронна връзка към платформата за онлайн решаване на спорове на НАИС ПРО, която е леснодостъпна за потребителите.

(5) Търговците, асоциирани членове на НАИС, които сключват договори за онлайн продажби или услуги, посочват електронните си адреси за връзка с тях.

(6) Търговците, асоциирани членове на НАИС, които сключват договори за онлайн продажби или услуги информират потребителите за съществуването на платформата на НАИС ПРО и за възможността да я използват за разрешаване на засягащите ги спорове. Те публикуват на интернет страницата си електронна връзка към платформата, а ако предложението за сключване на договор за продажба или предоставяне на услуга е направено чрез електронна поща – посочват тази връзка в самото съобщение. Когато е приложимо, информацията се предоставя и в общите условия на договорите за онлайн продажби или услуги.